



# Vilkår og betingelser for MitID v1.2

## Indholdsfortegnelse

<b>A. Indledning .....</b>	<b>3</b>
<b>B. Krav om anvendelse .....</b>	<b>3</b>
<b>C. Forpligtende handlinger .....</b>	<b>3</b>
<b>D. Regler ved brug af MitID .....</b>	<b>3</b>
<i>D.1 Oprettelse af MitID .....</i>	<i>3</i>
<i>D.2 Valg af identifikationsmidler .....</i>	<i>4</i>
<i>D.3 Sikringsniveauer.....</i>	<i>5</i>
<i>D.4 Opbevaring af elektroniske identifikationsmidler.....</i>	<i>5</i>
<i>D.5 Sikkerhed ved brug .....</i>	<i>5</i>
<i>D.6 Administration af din MitID-identitet og elektroniske identifikationsmidler .....</i>	<i>6</i>
D.6.1 Notifikationer .....	6
<i>D.7 Suspendering og Spærring af MitID og identifikationsmidler.....</i>	<i>6</i>
D.7.1 Din pligt til straks at suspendere og spærre .....	6
D.7.2 Henvendelse om suspendering og spærring .....	6
D.7.3 Andre tilfælde af suspendering og spærring .....	7
D.7.4 Brug af MitID efter suspendering og spærring .....	7
<i>D.8 Behandling af personoplysninger.....</i>	<i>8</i>
D.8.1 Dataansvar .....	8
<i>D.9 Erstatningsansvar .....</i>	<i>8</i>
<i>D.10 Ændring af reglerne for brug af MitID .....</i>	<i>8</i>
<b>E. Klagevejledning .....</b>	<b>8</b>
<b>F. Support og yderligere information om MitID .....</b>	<b>9</b>
<i>F.1 Support.....</i>	<i>9</i>
F.1.1 Hvordan får du support .....	9

## A. Indledning

Disse Vilkår og betingelser for MitID beskriver de regler, du skal overholde, for at få MitID, og når du har fået MitID. Vilkår og betingelser for MitID finder du også på [MitID.dk](http://MitID.dk).

MitID giver dig sikker adgang til netbanken, Digital Post fra offentlige myndigheder, offentlige tjenester (som fx skat.dk, borger.dk) og andre dele af det digitale liv, som kræver autentifikation og fortrolighed. MitID består af et bruger-ID, som du skal bruge sammen med et eller flere identifikationsmidler til at bekræfte din identitet hos en digital selvbetjeningsløsning, fx din netbank. Dette kaldes autentifikation.

Vilkår og betingelser for fysiske MitID identifikationsmidler finder du i forlængelse af disse vilkår og betingelser for MitID.

MitID-løsningen er udviklet og stillet til rådighed af Digitaliseringsstyrelsen og danske banker.

Nets DanID A/S varetager drift og administration af MitID-løsningen.

Digitaliseringsstyrelsen er dataansvarlig for MitID-løsningen, mens Nets DanID A/S er databehandler på vegne af Digitaliseringsstyrelsen.

Hvis du har spørgsmål om persondata, skal du kontakte Digitaliseringsstyrelsen på e-mail:

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K  
CVR-nr.: 34 05 11 78  
E-mail: [digst@digst.dk](mailto:digst@digst.dk)

## B. Krav om anvendelse

Du skal anvende dit MitID hos digitale tjenester, der kræver, at du identificerer dig sikkert. For så vidt angår offentlige digitale tjenester er kravet reguleret i lov om MitID og NemLog-in. Du kan se hele lovteksten på <http://www.retsinformation.dk>.

## C. Forpligtende handlinger

Du beviser, hvem du er, når du logger ind eller godkender med MitID - eller når du anvender MitID i forbindelse med underskrift.

## D. Regler ved brug af MitID

### D.1 Oprettelse af MitID

Når du opretter dig i MitID-løsningen, forpligter du dig til at give fyldestgørende og korrekte oplysninger.

## D.2 Valg af identifikationsmidler

Når du opretter dit MitID, skal du vælge mellem et eller flere elektroniske identifikationsmidler:

<b>MitID adgangskode</b> (kodeord med min. 8 tegn)		
<b>MitID app</b> (iOS eller Android app med 6-cifret PIN-kode, der bruges til at godkende en handling)	 	
<b>MitID kodeviser</b> (viser engangskode ved tryk på knap, og koden indtastes derefter)	 	
<b>MitID kodeoplæser</b> (oplæser engangskode ved tryk på knap, og koden indtastes derefter)	 	
<b>MitID chip</b> (forbundet med mobiltelefon eller computer via USB, Bluetooth eller NFC-chip og bekræfter besiddelse ved tryk på knap)	 	

Du identificerer dig med:

- Noget du ved (vidensbaseret).
  - en personlig MitID adgangskode.
  - en personlig MitID PIN-kode til app.
- Noget du har (indehaverbaseret).
  - en personlig MitID kodeviser.
  - en personlig MitID kodeoplæser.
  - en personlig MitID chip.
  - en personlig MitID app.

De identifikationsmidler er nærmere beskrevet på [MitID.dk](http://MitID.dk).

Oprettelse og valg af ét elektronisk identifikationsmiddel, udover MitID app, er gratis med undtagelse af MitID chip.

## D.3 Sikringsniveauer

Ved oprettelse i MitID-løsningen oprettes du på et sikringsniveau (Lav, Betydelig eller Høj).

Du kan logge dig ind med MitID på tre forskellige sikringsniveauer hvis du er oprettet i MitID på det tilsvarende niveau:

- **Lav** – Du kan hos nogle digitale tjenester nøjes med at anvende dit MitID bruger-ID sammen med mindst ét identifikationsmiddel, fx MitID adgangskode.
- **Betydelig** – De fleste digitale tjenester kræver, at du foruden dit MitID bruger-ID bruger to forskellige identifikationsmidler fra hver sin kategori, for eksempel MitID app med tilhørende PIN-kode.
- **Høj** – Hos udvalgte digitale selvbetjeningsløsninger, der kræver et meget højt sikringsniveau, skal der bruges to identifikationsmidler fra hver sin kategori, og de to identifikationsmidler skal bl.a. være ekstra sikret mod kopiering og manipulation, for eksempel MitID adgangskode kombineret med MitID chip (denne er ekstra sikret mod kopiering og manipulation).

Sikringsniveauet er udtryk for, hvilke handlinger du er berettiget til at gennemføre med MitID, og afhænger af, hvilke identifikationsmidler du vælger. Sikringsniveau Betydelig anbefales til de fleste.

I det følgende kan du se, hvilke identifikationsmidler og kombinationer heraf, der kan anvendes på de forskellige sikringsniveauer:

- **Sikringsniveau Lav** (er tilstrækkeligt for et mindre antal primært private digitale tjenester)
  - Du kan vælge mellem MitID app, MitID adgangskode eller MitID chip
- **Sikringsniveau Betydelig** (kræves af langt de fleste offentlige og private digitale tjenester)
  - Du kan vælge mellem MitID app eller kombinere MitID adgangskode med MitID kodeviser
  - For blinde eller svagtseende kan man sammensætte MitID adgangskode med MitID kodeoplæser
- **Sikringsniveau Høj** (påkrævet for udvalgte offentlige og private digitale tjenester)
  - Du kan vælge mellem MitID app installeret på en enhed med en indbygget mikroprocessorchip som kan gemme sensitive data og starte applikationer beskyttet fra malware, eller kombinere MitID adgangskode med MitID chip, eller kombinere MitID app med MitID chip.

## D.4 Opbevaring af elektroniske identifikationsmidler

Du skal være opmærksom på, at du

- skal beskytte din MitID adgangskode, din MitID kodeviser, MitID kodeoplæser, MitID chip, og din PIN-kode til din MitID app, så andre ikke kan få adgang til at bruge dem. Du må ikke skrive din MitID adgangskode eller din PIN-kode til din MitID app fysisk ned;
- ikke må oplyse dit MitID bruger-ID til andre. Du må dog gerne oplyse det til Borgerservice, dit pengeinstitut eller MitID Supportorganisationer, hvis du henvender dig til disse;
- ikke må oplyse din MitID adgangskode, dine koder fra MitID kodeviser, kodeoplæser eller din PIN-kode til din MitID app eller overlade din MitID kodeviser, MitID kodeoplæser eller MitID chip til andre;
- ikke må opbevare din MitID adgangskode eller din PIN-kode til din MitID app ukrypteret på nogen enheder. Se anbefalinger om opbevaring af adgangskoder og PIN-kode på MitIDdk;
- ikke må opbevare din MitID adgangskode sammen med din MitID kodeviser, MitID kodeoplæser eller MitID chip eller gemme din MitID adgangskode på den enhed, hvor din MitID app er installeret,
- ikke må skrive din MitID adgangskode på MitID kodeviser, MitID kodeoplæser eller MitID chip;
- kun må installere din MitID app på enheder til privat-, familie- og firmabrug, og som du har kontrol over.

## D.5 Sikkerhed ved brug

Det er vigtigt, at du læser sikkerhedsvejledningen for fysiske MitID Identifikationsmidler, som du finder her: [MitID.dk/hjaelp/hjaelpeunivers/sikkerhedsvejledning-for-mitid-identifikationsmidler/](https://mitid.dk/hjaelp/hjaelpeunivers/sikkerhedsvejledning-for-mitid-identifikationsmidler/)

Du skal sikre, at

- dit bruger-ID og dit elektroniske identifikationsmiddel kun bruges af dig selv på en sikker og forsvarlig måde og i overensstemmelse med disse Vilkår og betingelser for MitID;
- andre ikke får mulighed for at aflæse eller på anden måde få indsigt i din MitID adgangskode eller PIN-kode til MitID app, når du indtaster den;
- du bruger MitID på en enhed, hvor styresystem (operativsystem), internetbrowser og andre programmer løbende bliver opdateret med de seneste sikkerhedsopdateringer.

Du skal løbende kontrollere, at

- du ikke har mistet din MitID kodeviser, MitID kodeoplæser, MitID chip eller de(n) enhed(er), hvor din MitID app er installeret;
- MitID ikke er blevet misbrugt, fx ved at logge ind på MitID.dk eller ved at kontrollere, at der ikke er trukket beløb på din bankkonto, som du ikke kender til.

## **D.6 Administration af din MitID-identitet og elektroniske identifikationsmidler**

På MitID.dk har du med sikringsniveau Betydelig mulighed for at logge ind og administrere dit MitID, og her skal du holde dine kontaktoplysninger opdateret.

Her kan du også se en hændelseslog over, hvornår du har anvendt MitID, og hvilke digitale tjenester du har været logget ind på. Som standard er denne visning slået fra. På den måde kan du løbende kontrollere, at dit MitID kun har været brugt hos digitale tjenester, som du selv har besøgt.

Endelig kan du også administrere dine elektroniske identifikationsmidler, herunder skifte MitID adgangskode, samt spærre og aktivere MitID kodeviser, MitID kodeoplæser, MitID chip og MitID app.

### **D.6.1 Notifikationer**

Du har mulighed for ved brug af MitID at få sendt notifikationer til dig på app, sms, e-mail eller i særlige tilfælde ved Digital Post eller fysisk post.

Du kan læse mere om, hvilke muligheder du har, på MitID.dk.

## **D.7 Suspendering og Spærring af MitID og identifikationsmidler**

Suspendering er en midlertidig tilstand, som kan genåbnes, hvorimod spærring er en permanent tilstand svarende til nedlæggelse.

### **D.7.1 Din pligt til straks at suspendere og spærre**

Du skal straks via MitID.dk, hos Borgerservice eller dit pengeinstitut

- suspendere dit MitID, hvis du får mistanke om, at dit MitID er misbrugt eller kompromitteret;
- spærre din MitID kodeviser, MitID kodeoplæser eller MitID chip, hvis du har mistet din MitID kodeviser, MitID kodeoplæser eller MitID chip;
- spærre din MitID app, hvis du har mistet en enhed, som din MitID app er installeret på, eller du får mistanke om, at uvedkommende har adgang til din MitID app eller har kendskab til din PIN-kode.
- ændre din MitID adgangskode, hvis du får mistanke om, at uvedkommende har fået eller kan have fået kendskab til din MitID adgangskode, og hvis dette ikke kan lade sig gøre, så spærre din MitID adgangskode.
- spærre din MitID kodeviser, MitID kodeoplæser eller MitID chip, hvis enheden er mistet eller er gået i stykker.

### **D.7.2 Henvendelse om suspendering og spærring**

Du skal oplyse dit bruger-ID og eventuelt dit navn, adresse og CPR-nummer, når du ønsker at suspendere dit MitID eller spærre din adgangskode og/eller din MitID kodeviser, MitID kodeoplæser, MitID chip eller din MitID

app. Derudover skal du oplyse, om det er MitID adgangskode eller MitID kodeviser, MitID kodeoplæser, MitID chip eller MitID app, der skal spærres.

Såfremt det drejer sig om dit MitID, vil det i første omgang blive suspenderet og kan senere åbnes igen. Hvis dit MitID spærres, kan det ikke åbnes igen og skal registreres forfra i MitID-løsningen. Det betyder, at du fra spærringstidspunktet ikke længere kan bruge det.

Når du har suspenderet dit MitID eller spærret et eller flere elektroniske identifikationsmidler, får du en notifikation med besked om tidspunkt og årsag til suspenderingen/spærringen.

Du kan suspendere dit MitID eller spærre din MitID adgangskode og/eller din MitID kodeviser, MitID kodeoplæser, MitID chip, MitID app ved at kontakte:

- MitID Support på telefon +45 33 98 00 10 (henvendelse i åbningstiden)
- Borgerservice (henvendelse i åbningstiden)
- Din bank (henvendelse i åbningstiden)
- MitID.dk - kun spærring (hele døgnet)

Når du igen kan bruge MitID, kan du i hændelsesloggen på MitID.dk se tidspunktet for og årsagen til en suspendering af dit MitID eller spærring af din MitID adgangskode og/eller din MitID kodeviser, MitID kodeoplæser, MitID chip eller MitID app.

### **D.7.3 Andre tilfælde af suspendering og spærring**

Du skal være opmærksom på at der også vil ske spærring eller suspendering i disse situationer:

- din MitID adgangskode spærres, hvis der er mistanke om eller viden om, at andre kender din MitID adgangskode;
- din MitID adgangskode suspenderes i en kortere periode, hvis MitID adgangskoden er indtastet forkert et vist antal gange. Din MitID adgangskode spærres, hvis adgangskoden igen er indtastet forkert et vist antal gange efter suspenderingen er ophævet;
- din MitID app spærres, hvis der er mistanke eller viden om, at andre kender til PIN-kode til din MitID app;
- din MitID app spærres, hvis der er mistanke eller vished om, at den enhed, du benytter, er blevet kompromitteret
- din MitID app suspenderes, hvis der er mistanke eller vished om, at den enhed, du benytter, har væsentlige sikkerhedshuller;
- dit MitID spærres, hvis der er kendskab til, at du ikke har overholdt Vilkår og betingelser for MitID;
- dit MitID suspenderes, hvis der er mistanke om, at dit MitID er misbrugt eller kompromitteret;
- dit MitID suspenderes, indtil du har accepteret nye Vilkår og betingelser for MitID;
- dit MitID spærres, hvis du har opgivet forkerte oplysninger i forbindelse med oprettelse af MitID;
- dit MitID spærres, hvis det meddeles, at du er afgået ved døden.

Du kan henvende dig til Borgerservice, din bank eller MitID Support for nærmere vedrørende suspendering og spærring.

### **D.7.4 Brug af MitID efter suspendering og spærring**

Du kan ikke bruge MitID, når dit MitID er suspenderet. Når dit MitID suspenderes, bliver både dit bruger-ID og dine identifikationsmidler suspenderet. Du kan derfor ikke bruge dit MitID, så længe dit bruger-ID er suspenderet. Du kan ophæve suspenderingen af dit bruger-ID ved at aktivere dit MitID igen ved at kontakte dit pengeinstitut, Borgerservice eller MitID Support, jf. punkt F, og du kan derefter bruge dit MitID igen.

Spærring af MitID adgangskode, MitID kodeviser, MitID kodeoplæser, MitID chip, eller MitID app gør, at du ikke længere kan benytte den/de spærrede elektroniske identifikationsmidler. For at kunne anvende et spærret elektronisk identifikationsmiddel skal det indrulleres i MitID på ny. Spærrede MitID kodeviser og MitID kodeoplæser kan ikke indrulleres på ny, men skal kasseres og nye skal anskaffes.

Du har begrænset adgang til MitID.dk, hvis en eller flere af dine identifikationsmidler er spærret, og du ikke kan bruge andre identifikationsmidler.

## **D.8 Behandling af personoplysninger**

Du kan læse om, hvilke oplysninger Digitaliseringsstyrelsen indsamler, opbevarer og behandler om dig i forbindelse med udstedelse og administration af MitID i Privatlivspolitikken:

[www.MitID.dk/juridisk/privatlivspolitik/](http://www.MitID.dk/juridisk/privatlivspolitik/)

Du skal bl.a. være opmærksom på, at der videregives personoplysninger om dig til den tjeneste, du anvender. Du skal være opmærksom på, at oplysninger om bl.a. dit navn, din adresse og din alder indgår i din MitID identitet og derfor også videregives til de digitale selvbetjenings-løsninger, som du vælger at logge ind på med MitID.

### **D.8.1 Dataansvar**

Digitaliseringsstyrelsen er dataansvarlig for dine personoplysninger, som behandles i MitID. Nets DanID A/S er databehandler for Digitaliseringsstyrelsen. Hvis Nets DanID A/S bruger en underleverandør, der behandler dine personoplysninger, så bliver underleverandøren underdatabehandler af dine personoplysninger.

Behandlingen af dine personoplysninger er underlagt databeskyttelsesreglerne, som findes i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, som du kan finde ved at følge dette link: <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2018/502>.

## **D.9 Erstatningsansvar**

Nets DanID A/S er erstatningsansvarlig for fejlregistreringer i forbindelse med udstedelse af MitID, som følge af manglende overholdelse af de procedurer og forholdsregler ved registrering og indrulling og support, der er gældende ift. administration og ophør af MitID-løsningen, medmindre Nets DanID A/S kan godtgøre, at Nets DanID A/S ikke har lavet fejl eller forsømmelser. Dit krav vedrørende fejlregistrering i forbindelse med udstedelse af MitID skal rettes mod Nets DanID A/S.

Nets DanID A/S er ikke erstatningsansvarlig for krav, som måtte opstå som følge af, at du ikke kan anvende MitID på grund af fx driftsforstyrrelser enten hos Nets DanID A/S eller hos den digitale selvbetjeningsløsning, du ønsker at tilgå med dit MitID.

## **D.10 Ændring af reglerne for brug af MitID**

Digitaliseringsstyrelsen har ret til at ændre reglerne uden varsel, når det sker som følge af en sikkerhedsmæssig ændring med direkte eller indirekte indflydelse på MitID. Ændringerne træder i kraft, når de offentliggøres på MitID.dk. Øvrige ændringer varsles på MitID.dk minimum tre måneder inden, de træder i kraft.

## **E. Klagevejledning**

Du kan klage til Digitaliseringsstyrelsen, hvis du:

- får afslag på at få et MitID eller
- får suspenderet eller spærret dit MitID uden selv at have bedt om det.



For at klage skal du kontakte Digitaliseringsstyrelsen på en af følgende måder:

- Ringe på telefonnummer + 45 33 92 52 00
- Send mail via Digital Post
- Sende et brev til: Digitaliseringsstyrelsen, Landgreven 4, 1301 København, med titlen *"Klage over Mit-ID"*.

I din klage bedes du oplyse og eventuelt vedlægge:

- Bruger-ID
- Fulde navn
- Adresse
- Telefonnummer
- Beskrivelse af klagen, herunder evt. vedlagt begrundet afslag fra Borgerservice eller dit pengeinstitut
- Eventuelle relevante bilag
- Fuldmagt, hvis du klager på vegne af andre end dig selv

Digitaliseringsstyrelsens afgørelser kan ikke påklages til anden administrativ myndighed, men kan indbringes for domstolene.

## **F. Support og yderligere information om MitID**

Hvis du har brug for mere information om MitID, kan du henvende dig til din bank, Borgerservice eller Digitaliseringsstyrelsen. Du kan også læse mere på [MitID.dk](https://MitID.dk).

### **F.1 Support**

Har du brug for hjælp eller flere oplysninger om MitID.dk kan du gå ind på [MitID.dk](https://MitID.dk) (hele døgnet).

#### **F.1.1 Hvordan får du support**

Hvis du oplever problemer med at bruge dit MitID i forbindelse med selvbetjening i din bank, skal du kontakte din bank.

I øvrige tilfælde kan du rette henvendelse til udbyderen af den tjeneste, som du forsøger at tilgå eller MitID Support på telefon +45 33 98 00 10

Hvis du vil spærre dine elektroniske identifikationsmidler, kan du:

- gå ind på [MitID.dk](https://MitID.dk) (hele døgnet)

Hvis du vil have hjælp til at suspendere dit MitID kan du kontakte:

- MitID Support på telefon +45 33 98 00 10
- Din bank, såfremt din bank varetager MitID-henvendelser



**Vilkår og betingelser  
for fysiske MitID  
identifikationsmidler v1.2**

# Indholdsfortegnelse

<b>A. Generel information .....</b>	<b>12</b>
<b>B. Bestilling .....</b>	<b>12</b>
<i>B.1 Aftalens sprog .....</i>	<i>13</i>
<i>B.2 Adgang til aftalen .....</i>	<i>13</i>
<i>B.3 Tiltag mod bedrageri .....</i>	<i>13</i>
<i>B.4 Handelskontrol .....</i>	<i>13</i>
<i>B.5 Priser og levering .....</i>	<i>14</i>
<i>B.6 Gratis levering .....</i>	<i>14</i>
<i>B.7 Valuta .....</i>	<i>14</i>
<b>C. Fortrydelsesret .....</b>	<b>14</b>
<i>C.1 Returnering eller ombytning af en ordre .....</i>	<i>15</i>
<b>D. Betalingsmidler.....</b>	<b>15</b>
<i>D.1 Kontrolcifre (CVV) .....</i>	<i>15</i>
<i>D.2 Betalingsprocedure .....</i>	<i>16</i>
<b>E. Mangelfulde eller forkerte MitID identifikationsmidler .....</b>	<b>16</b>
<b>F. Immaterielle rettigheder og brug af MitID.dk.....</b>	<b>16</b>
<i>F.1 Opdatering af MitID ordrebestilling .....</i>	<i>16</i>
<i>F.2 Force Majeure .....</i>	<i>16</i>
<i>F.3 Aftalens fuldstændighed.....</i>	<i>17</i>
<i>F.4 Ugyldighed .....</i>	<i>17</i>
<b>G. Personoplysninger .....</b>	<b>17</b>
<b>H. Klageadgang .....</b>	<b>17</b>
<b>I. Lovvalg og værneting .....</b>	<b>17</b>

## A. Generel information

Bestilling og køb af MitID identifikationsmidler på MitID.dk er leveret af:

Nets DanID A/S  
Klausdalsbrovej 601  
DK-2750 Ballerup  
CVR: 30808460

Vilkår for MitID identifikationsmidler (herefter "Vilkårene") gælder, når du bestiller eller køber MitID identifikationsmidler fra MitID.dk. MitID identifikationsmidler er fysiske enheder, der udleveres gratis som en del af MitID-løsningen. Enkelte MitID identifikationsmidler er underlagt brugerbetaling. Hvis du ikke accepterer disse vilkår, kan du ikke bestille eller købe MitID identifikationsmidler på MitID.dk.

Vilkårene kan opdateres fra tid til anden (for eksempel for at afspejle ændringer i teknologi, vores systemkapacitet eller relevante love og bestemmelser), og du skal acceptere dem, hver gang du bestiller på MitID.dk. "Dig" eller "din" betyder dig som bruger på MitID.dk ved bestilling og køb af MitID identifikationsmidler. "Vi", "os" eller "vores" betyder Nets DanID A/S.

Du skal være 13 år for at bestille MitID identifikationsmidler på MitID.dk.

MitID identifikationsmidler er omfattet af Købelovens regler om mangler. Det betyder, at du har visse lovbestemte garantier.

Hvis du oplever problemer med din bestilling eller den generelle brug af MitID.dk, er du velkommen til at kontakte MitID support:

E-mail: [support@MitID.dk](mailto:support@MitID.dk)  
Telefon: 0045 33 98 00 10

Hvis der er dele af disse Vilkår for MitID identifikationsmidler, som du ikke forstår, anbefaler vi, at du kontakter MitID support, inden du begynder din bestilling på MitID.dk.

## B. Bestilling

MitID bestilling af identifikationsmidler er åben 24 timer i døgnet.

- Du kan foretage en bestilling ved at udføre følgende trin:
- Gå til MitID.dk og vælg Bestil Få et MitID identifikationsmiddel
- Vælg produkt(er)
- Log på MitID eller indtast personlige oplysninger
- Før du gennemfører bestillingen, skal du læse Vilkår for MitID identifikationsmidler og acceptere ved at markere boksen.
- Hvis bestillingen kræver betaling, skal du vælge din foretrukne betalingsmetode og indtaste relevante betalingsoplysninger.

Når bestillingen er registreret, vil du modtage en e-mail fra os, som opsummerer indholdet af din bestilling og kvitterer for, at bestillingen er modtaget. Der er først indgået en bindende aftale, når vi via e-mail bekræfter, at

MitID identifikationsmidler er sendt eller når bestillingen er afhentet hos Borgerservice eller din bank, hvis denne understøtter afhentning af MitID identifikationsmidler.

Evt. betaling vil blive trukket fra din konto efter dit MitID identifikationsmiddel er afsendt eller afhentet.

Vi forbeholder os ret til at annullere aftalen om bestilling af MitID identifikationsmidler i en af de følgende situationer, uden at være ansvarlige for erstatning eller andre omkostninger:

- Dine betalingsoplysninger er ikke korrekte eller kan ikke verificeres.
- Din bestilling er afgivet med videresalg for øje eller anden brug, der ikke er relateret til MitID.
- Din bestilling er afgivet med det formål at begå bedrageri mv. eller afgivet i forbindelse med en strafbar handling eller anden ulovlig aktivitet.
- Landet, du angiver for modtageradressen, er omfattet af handelsembargo eller øvrige sanktioner, jf. afsnit 2.4.
- Der opstår en utilsigtet fejl på MitID.dk, fx en betalingsfejl el.lign.
- Vi har grund til at tro, at du er under 13 år gammel.

#### PÅ HVILKET TIDSPUNKT ER DU BUNDET AF DIN BESTILLING?

Inden afgivelse af bestillingen har du mulighed for at ændre de oplysninger, som du har indtastet, herunder leveringsoplysninger og evt. betalingsoplysninger. Du har også mulighed for at tilføje eller fjerne produkter fra din bestilling.

Efter du bekræfter din bestilling, vises en kvittering på din skærm. Fra det tidspunkt er du bundet af din bestilling.

Kontakt venligst MitID support, hvis du begik en fejl, da du foretog bestillingen.

Efter indgåelsen af aftalen gælder reglerne om fortrydelsesret, se nedenfor i punkt 3.

### **B.1 Aftalens sprog**

Aftalen kan indgås på dansk eller engelsk.

### **B.2 Adgang til aftalen**

Hvis du har angivet en e-mailadresse, vil du modtage en kvittering via e-mail. Disse Vilkår for MitID identifikationsmidler kan udskrives og downloades ved bestillingen på MitID.dk, samt udleveres i forbindelse med MitID registrering hos Borgerservice. Vi opbevarer indgåede aftaler, herunder kvitteringen, i et vist tidsrum, og vi anbefaler, at du også gemmer dokumenterne.

### **B.3 Tiltag mod bedrageri**

For at kunne beskytte dig og vores andre kunder mod bedrageri og for at kunne opretholde et højt sikkerhedsniveau for MitID identifikationsmidler, verificerer vi din identitet. Dette omfatter de data du sender, når du bestiller på MitID.dk, herunder dine personlige oplysninger og betalingsoplysninger.

### **B.4 Handelskontrol**

Nets DanID A/S er forpligtet til at sikre, at alle gældende eksportkontrol- og handels-, økonomiske eller finansielle sanktionslove og -forskrifter i USA, Den Europæiske Union og Den Europæiske Unions medlemsstater

[samt tilhørende FN-resolutioner] overholdes i forbindelse med brug af MitID identifikationsmidler (herefter samlet "Handelskontrollovene").

Sanktionerne omhandler typisk våbenembargoer, indrejseforbud til EU, indefrysning af penge og løsøre, investeringsforbud samt forbud mod eksport og import af visse varer. Sanktioner kan også være rettet direkte mod personer, som det ses i sanktionerne mod terrorisme.

Som slutbruger af MitID identifikationsmidler anerkender du ved accept af disse vilkår, at samtlige MitID identifikationsmidler er underlagt Handelskontrollovene. Dette indebærer, at du skal overholde Handelskontrollovene og således aldrig må sende, købe, anskaffe, importere, eksportere, modtage, levere eller bruge MitID identifikationsmidlerne i strid med Handelskontrollovene.

## **B.5 Priser og levering**

Alle de anførte priser for MitID identifikationsmidler, leveringsomkostninger og andre omkostninger er i DKK (Danske Kroner) inklusive skatter, moms og afgifter.

## **B.6 Gratis levering**

Vi leverer gratis normalt inden for 3-7 hverdage i hele Danmark ved bestilling inden kl. 12 på hverdage. Vær opmærksom på, at risikoen for tab af eller skade på dit MitID identifikationsmiddel overgår til dig efter levering. Hvis en pakke ser ud til at være beskadiget eller revet op, bør du nægte at modtage den. Hvis du opdager, at dit MitID identifikationsmiddel er beskadiget under forsendelse, skal du kontakte MitID supporten for at få det byttet.

Hvis du ønsker at klage over mangelfuld levering eller defekte MitID identifikationsmidler, kan du kontakte MitID support. Læs mere i afsnittet "Mangelfulde og forkerte MitID identifikationsmidler" nedenfor.

Vi forbeholder os ret til at ændre priserne og tager forbehold for eventuelle trykfejl, udsolgte produkter og prisændringer.

## **B.7 Valuta**

Du kan betale i DKK på MitID.dk.

## **C. Fortrydelsesret**

På [www.mitid.dk](http://www.mitid.dk) har du 14 dages fuld fortrydelsesret fra den dag, du modtager dit MitID identifikationsmiddel. Vær opmærksom på, at vi ikke dækker omkostningerne ved returnering som følge af din fortrydelse.

For at udøve fortrydelsesretten skal du meddele MitID support (se kontaktoplysninger i toppen af dokumentet) din beslutning om at fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev eller e-mail). Du kan benytte standardfortrydelsesformularen i bilag 3 til forbrugeraftaleloven, som kan findes på følgende hjemmeside <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2013/1457>, men det er ikke obligatorisk.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Du skal returnere dit MitID identifikationsmiddel uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor du har informeret om udøvelsen af aftalens fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis du returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage.

Du skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af MitID identifikationsmidler som følge af udnyttelsen af din fortrydelsesret.

## C.1 Returnering eller ombytning af en ordre

Følg denne fremgangsmåde ved returnering/ombytning af en ordre:

1. Kontakt MitID support og meddel, at du fortryder aftalen som beskrevet ovenfor.
2. Modtag label med RMA-nummer + leveringsadresse
3. Sørg for at MitID identifikationsmidlet er pakket sikkert og i sin oprindelige æske og emballage.
4. Returnér varen til:

Nets DanID A/S  
MitID Returpost  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

5. Identifikationsmidler, der returneres uden RMA-nummer, vil blive afvist.

Hvis du beskadiger dit MitID identifikationsmiddel eller på anden måde forringer MitID identifikationsmidlets værdi, hæfter du for den tabte værdi. Du skal være opmærksom på, at MitID identifikationsmidlet mister sin fulde værdi i følgende tilfælde:

- Du har taget produktet i brug eller brudt emballagen
- Du har benyttet produktet til andet, end det er designet til
- Produktet er ikke intakt eller på anden vis beskadiget
- Du returnerer produktet i en ikke original emballage

Hvis værdien af dit MitID identifikationsmiddel er forringet som følge af ovennævnte, modregner vi den mistede værdi i det beløb, vi betaler tilbage til dig.

## C.2 Tilbagebetaling

Hvis du returnerer dit MitID identifikationsmiddel, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig hurtigst muligt og senest 14 dage efter vi har modtaget identifikationsmidlet.

Vi refunderer betalinger til samme betalingsmiddel, som du benyttede til at betale. Vi pålægger ingen former for gebyrer.

## D. Betalingsmidler

Vi accepterer følgende betalingsmidler

- Dankort
- Visa og Visa Electron
- Mastercard og Maestro
- MobilePay

Vi accepterer ikke andre betalingsmetoder.

### D.1 Kontrolcifre (CVV)

Betaler du med kreditkort, vil du blive bedt om at indtaste kortets kontrolcifre. Du finder de tre kontrolcifre på bagsiden af dit kreditkort, oftest i højre side af kreditkortets bagside. Kontrolcifrene er nødvendige for at betalingen kan gennemføres og for at opretholde et højt sikkerhedsniveau. Der kan også være andre tilsvarende sikkerhedsforanstaltninger.

## D.2 Betalingsprocedure

Når dit MitID identifikationsmiddel forlader vores lager for at blive leveret, eller når bestillingen er afhentet hos Borgerservice, eller din bank, hvis denne understøtter afhentning af MitID identifikationsmidler, vil din betaling blive trukket på den valgte betalingstjeneste.

## E. Mangelfulde eller forkerte MitID identifikationsmidler

Du har to års reklamationsret for mangelfulde varer i henhold til købeloven. Vi anbefaler, at du gemmer din kvittering for at kunne bevise, at din reklamation sker inden for to år. Hvis dit MitID identifikationsmiddel lider af en mangel, eller vi har leveret et forkert MitID identifikationsmiddel, bedes du kontakte MitID support. Du er ikke ansvarlig for omkostninger i forbindelse med retur af mangelfulde eller forkerte produkter.

Kan du allerede konstatere mangelfuld eller forkert MitID identifikationsmiddel ved levering, bør du nægte at modtage pakken.

I tilfælde af et mangelfuldt eller forkert MitID identifikationsmiddel, kan du vælge mellem følgende muligheder:

- Returnere dit MitID identifikationsmiddel og få refunderet købsprisen eller udleveret et nyt gratis. Hvis det defekte MitID identifikationsmiddel er udleveret gratis, får du ikke refunderet en købspris, men i stedet får du udleveret et nyt gratis.
- Lade os forsøge at reparere varen (vi kan afvise denne mulighed, hvis vi vurderer, at det er umuligt eller vil påføre os uforholdsmæssige omkostninger).

Vi kan anmode dig om at returnere dit defekte MitID identifikationsmiddel, før du er berettiget til at få udleveret et nyt gratis. Vi betaler returfragten.

## F. Immaterielle rettigheder og brug af MitID.dk

Nets DanID A/S og vores leverandører bevarer alle immaterielle rettigheder til MitID identifikationsmidler efter de er blevet overdraget til dig.

Du er ikke berettiget til at kopiere og/eller bruge dele af indholdet fra MitID.dk. Det er især ikke tilladt at benytte nogen form for datamining, robotter, eller lignende dataindsamlings-værktøjer (hverken én eller mange gange) til at kopiere væsentlige dele af MitID.dk til brug i andre sammenhænge.

Du må ikke bruge MitID.dk på nogen måde, der forårsager eller kan forårsage, at MitID.dk eller adgang til den afbrydes, beskadiges eller forringes.

### F.1 Opdatering af MitID ordrebestilling

Vi gør vores bedste for at opdatere MitID ordrebestilling samt sikre, at priser, beskrivelser og andre oplysninger om MitID identifikationsmidlerne er korrekte. Stavefejl, fejl i priser, beskrivelser og andre oplysninger om MitID identifikationsmidlerne kan dog opstå.

### F.2 Force Majeure

Vi er ikke ansvarlige for forsinkelser eller manglende overholdelse af vores forpligtelser i henhold til disse vilkår, hvis forsinkelsen eller den manglende opfyldelse skyldes begivenheder, som ligger uden for vores rimelige kontrol.



### **F.3 Aftalens fuldstændighed**

Disse vilkår udgør det fuldstændige grundlag for aftalen mellem os vedrørende MitID identifikationsmidler.

### **F.4 Ugyldighed**

Såfremt en eller flere af bestemmelserne i handelsbetingelser måtte blive erklæret helt eller delvist ugyldige, finder de øvrige bestemmelser fortsat anvendelse.

## **G. Personoplysninger**

Formålet med behandling af dine personoplysninger, når du bestiller et identifikationsmiddel, er udstedelse, administration og anvendelse af MitID til at kunne tilgå digitale tjenester. I MitID privatlivspolitik kan du læse mere om, hvordan vi passer godt på dine personoplysninger.

## **H. Personoplysninger**

### **Klageadgang**

Du er selvfølgelig altid velkommen til at kontakte MitID support, hvis du har klager over et MitID identifikationsmiddel, som du har bestilt via MitID.dk.

Du kan også indgive en klage over et MitID identifikationsmiddel til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klagerløsning via <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenavnet/>. Center for Klagerløsning adresse er: Center for Klagerløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg

Du kan også indgive en klage via EU Kommissionens portal for online tvistløsning, som du kan finde her: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **I. Lovvalg og værneting**

Enhver aftale indgået mellem os under anvendelse af disse Vilkår for MitID identifikationsmidler er underlagt dansk ret. Enhver tvist som måtte opstå i forbindelse med vores aftale, herunder aftalens eksistens eller gyldighed, skal indbringes for en kompetent domstol i Danmark.